



Mit dem Flugzeug auf Reisen

Ihre Rechte
kurz und knapp

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit
und Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union

Übersicht

Die Flugbuchung | 4

Annullierung | 6

Nichtbeförderung | 12

Verspätung | 16

Das Gepäck | 22

Eingeschränkte Mobilität & Behinderung | 28

Die gesetzlichen Regelungen | 33

Weitere Hilfe | 37

01

Die Flugbuchung



Egal, ob im Internet, in Katalogen oder auf Plakaten: Der Preis, den Sie für Ihr Ticket bezahlen, muss von Anfang an klar ersichtlich sein, einschließlich aller Steuern und Gebühren. Preisauzuschläge sind für Zusatzleistungen erlaubt, z.B. für Platzreservierungen, Versicherungen oder Gepäck, müssen aber vor Buchungsende angezeigt werden. Bevor Sie im Internet Ihre Flug-Buchung abschließen, überprüfen Sie ...

- o den Preis, um böse Überraschungen hinsichtlich der tatsächlichen Höhe zu vermeiden.
- o die Flugdaten, damit das Ticket auf das richtige Datum ausgestellt ist.
- o ob Ihr Name vollständig und richtig geschrieben ist, um Probleme beim Check-in zu vermeiden.

Wichtig: für Flugbuchungen gibt es kein 14-tägiges Widerrufsrecht.

Wann habe ich Ansprüche nach der Fluggastrechte-Verordnung?

- o Die Verordnung gilt für alle Flüge innerhalb des EWR.
- o Sie gilt auch für Flüge, die im EWR starten.
- o Sie gilt ebenfalls für Flüge, die in einem Nicht-EWR-Land starten und in einem EWR-Land landen, sofern die Airline ihren Sitz in einem EWR-Land hat.

Die Verordnung gilt **nicht** für kostenlose Flüge, auch **nicht** für Flüge, die zu einem reduzierten Preis angeboten werden, der der Öffentlichkeit nicht frei zugänglich ist, z. B. Sonderpreise für Mitarbeiter von Reiseagenturen oder Fluggesellschaften.

02

Annullierung



Betreuungsleistungen

Wurde der Flug gestrichen, ist die Airline verpflichtet, sich um die Passagiere am Flughafen zu kümmern. Sie haben Anspruch auf folgende Betreuungsleistungen:

- o kostenlose Mahlzeiten und Getränke, in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit
- o 2 kostenlose Telefongespräche oder E-Mails oder Telefaxe
- o kostenlose Hotelunterbringung und Transfer, falls der Flug erst am nächsten Tag stattfindet und eine Unterbringung erforderlich ist

Erstattung des Ticketpreises oder

Alternativbeförderung

Außerdem können die Passagiere zwischen folgenden Optionen wählen:

- o vollständige Erstattung des Ticketpreises für nicht geflogene Reiseabschnitte und falls der Reiseplan sinnlos geworden ist, vollständige Erstattung des Ticketpreises für bereits geflogene Reiseabschnitte und ggf. Rückflug zum ersten Abflugort, so früh wie möglich.

Beispiel: Der Reiseplan ist sinnlos, wenn Sie zu einer Hochzeit wollten, die Sie aufgrund der Annullierung verpassen.

- o Die Erstattung muss binnen 7 Tagen erfolgen. In bar, per Überweisung oder Scheck. Mit Einverständnis der Passagiere ist sie auch in Form von Reise-
gutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen möglich.
- o anderweitige Beförderung zum Endziel, zu vergleichbaren Reise-
bedingungen, zum frühestmöglichen Zeitpunkt.
- o anderweitige Beförderung zum Endziel, zu vergleichbaren Reisebe-
dingungen, zu einem späteren Zeitpunkt, den der Passagier wünscht, falls
in der Maschine Plätze frei sind.

Wichtig

Setzen Sie sich mit der Airline in Verbindung! Erst wenn die Airline Ihnen keine vergleichbare Beförderung anbieten kann, dürfen Sie selbst einen Ersatzflug buchen und diese Kosten bei der Airline geltend machen.

Ausgleichszahlungen

Zusätzlich stehen den Passagieren folgende Ausgleichszahlungen zu:

- o **250 Euro** bei allen Flügen mit einer Flugstrecke bis einschließlich 1.500 km
- o **400 Euro** bei Flügen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) mit einer Flugstrecke von mehr als 1.500 km
- o **400 Euro** bei allen anderen Flügen mit einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 km
- o **600 Euro** bei allen nicht o.g. Flügen (vom EWR in einen Drittstaat; bei Flügen von einem Drittstaat in den EWR, wenn die Airline ihren Sitz im EWR hat)

Bei der Ermittlung der Entfernung wird der letzte Zielort zugrunde gelegt, an dem der Fluggast wegen der Annullierung des Flugs später als zur geplanten Zeit ankommt.

Beispiel

Sie fliegen von Hamburg nach Gran Canaria. Obwohl die Flugstrecke länger als 3.500 km ist, erhalten Sie höchstens 400 Euro als Ausgleichszahlung, weil es sich um einen Flug innerhalb des EWR handelt.

Wird den Flugpassagieren ein Alternativflug angeboten, darf die Fluggesellschaft die Ausgleichszahlungen halbieren. Und zwar auf:

- **125 Euro** bei allen Flügen mit einer Flugstrecke bis einschließlich 1.500 km, falls die Maschine höchstens 2 Stunden später als ursprünglich geplant landet.
- **200 Euro** bei allen Flügen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) mit einer Flugstrecke von mehr als 1.500 km, falls die Maschine höchstens 3 Stunden später als ursprünglich geplant landet.
- **200 Euro** bei allen anderen Flügen mit einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 km, falls die Maschine höchstens 3 Stunden später als ursprünglich geplant landet.
- **300 Euro** bei allen Flügen über 3.500 km außerhalb des EWR, falls die Maschine höchstens 4 Stunden später als ursprünglich geplant landet.

Die Passagiere erhalten keine Ausgleichszahlung, wenn sie

- mindestens 14 Tage vor dem planmäßigen Abflug über die Annullierung

informiert wurden.

- o in einem Zeitraum von 7 bis 14 Tagen vor dem planmäßigen Abflug über die Annullierung informiert wurden und ihnen ein Alternativflug angeboten wurde, der frühestens 2 Stunden vor dem ursprünglich geplanten Abflug startet und höchstens 4 Stunden nach der ursprünglich geplanten Ankunft am Zielflughafen landet.
- o bis zu 6 Tage vor dem planmäßigen Abflug über die Annullierung informiert wurden und ihnen ein Alternativflug angeboten wurde, der frühestens 1 Stunde vor dem ursprünglich geplanten Abflug startet und höchstens 2 Stunden nach der ursprünglich geplanten Ankunft landet.

Die Passagiere erhalten **keine Ausgleichszahlung**, wenn die Airline nachweist, dass die Annullierung auf **außergewöhnliche Umstände** zurückzuführen ist, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn die Airline alle **zumutbaren Maßnahmen** ergriffen hätte.

Wichtig: Dies gilt nur für die Ausgleichszahlung. Ihren Anspruch auf Ticketerstattung oder Umbuchung sowie Betreuungsleistungen haben Sie dennoch.

Typische Beispiele für außergewöhnliche Umstände sind: Unwetter, Naturkatastrophen oder Vogelschlag. Keine außergewöhnlichen Umstände sind technische Defekte, die im normalen Flugbetrieb auftreten, wenn diese von der Airline durch zumutbare Maßnahmen vermeidbar gewesen wären.

Flugvorverlegungen

Ein Flug gilt als annulliert, wenn er **mehr als eine Stunde** vorverlegt wird. Dies ist nicht ausdrücklich in der Fluggastrechteverordnung geregelt, sondern wurde vom Europäischen Gerichtshof* entschieden.

Auch die Vorverlegung eines Fluges führt zu schwerwiegenden Unannehmlichkeiten für die Fluggäste. Daher können in diesen Fällen die gleichen Ansprüche **wie bei einer Annullierung** bestehen, siehe vorherige Seiten.

Downgrading

Wenn Sie von der Fluggesellschaft in eine niedrigere Klasse verlegt werden, also beispielsweise in die Economy Class, obwohl Sie für die Business Class gebucht haben, steht Ihnen je nach Flugstrecke ein Anspruch auf Teilerstattung des Ticketpreises zu, welcher 30%, 50% oder 75 % betragen kann.

*EuGH Urt. v. 21.12.2021, verbundene Rechtssachen C 146/20, C 188/20, C 196/20 und C 270/20

03

Nichtbeförderung



Freiwillige gesucht

Wenn absehbar ist, dass nicht alle Passagiere mit gültiger Buchung befördert werden können, sucht die Airline nach Freiwilligen, die auf ihren Flug verzichten, z.B. bei Überbuchung. Diese erhalten eine mit der Airline vereinbarte Gegenleistung.

Darüber hinaus können die Freiwilligen zwischen folgenden Optionen wählen:

- o vollständige Erstattung des Ticketpreises für nicht geflogene Reiseabschnitte und falls der Reiseplan sinnlos geworden ist, vollständige Erstattung des Ticketpreises für bereits geflogene Reiseabschnitte und ggf. Rückflug zum ersten Abflugort, so früh wie möglich.

Beispiel

Der Reiseplan ist sinnlos geworden, wenn Sie zu einer Hochzeit wollten, die Sie nun aufgrund der Nichtbeförderung verpassen.

- o anderweitige Beförderung zum Endziel, zu vergleichbaren Reisebedingungen, zum frühestmöglichen Zeitpunkt.
- o anderweitige Beförderung zum Endziel, zu vergleichbaren Reisebedingungen, zu einem späteren Zeitpunkt, den der Passagier wünscht, falls in der Maschine Plätze frei sind.

Gegen den Willen der Passagiere

Falls nicht genügend Freiwillige auf den Flug verzichten, kann die Airline den Passagieren die Beförderung verweigern.

Die Passagiere haben dann Anspruch auf:

- o kostenlose Mahlzeiten und Erfrischungen im angemessenen Verhältnis zur Wartezeit
- o 2 kostenlose Telefonate, E-Mails oder Telefaxe
- o falls erforderlich: kostenlose Hotelunterbringung und Transfer

Darüber hinaus können Passagiere zwischen den auf Seite 13 dargestellten Optionen (Erstattung Ticketpreis, anderweitige Beförderung) wählen.

Gut zu wissen

Das für den Flug bezahlte Geld ist innerhalb von 7 Tagen zu erstatten. Und zwar in bar, per Überweisung oder Scheck. Nur mit Einverständnis der Passagiere sind Erstattungen in Form von Reisegutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen möglich.

Zusätzlich steht den Passagieren eine Ausgleichszahlung als Entschädigung zu, die von der Flugstrecke abhängig ist.

- **250 Euro** bei allen Flügen mit einer Flugstrecke bis einschließlich 1.500 km
- **400 Euro** bei allen Flügen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) mit einer Flugstrecke von mehr als 1.500 km
- **400 Euro** bei allen anderen Flügen mit einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 km
- **600 Euro** bei allen nicht oben erwähnten Flügen (vom EWR in einen Drittstaat; bei Flügen von einem Drittstaat in den EWR, wenn die Airline ihren Sitz im EWR hat)

Bei der Ermittlung der Flugstrecke wird der letzte Zielort zugrunde gelegt, an dem der Passagier aufgrund der Nichtbeförderung zu spät ankommt.

Beispiel

Sie fliegen von Hamburg nach Gran Canaria. Obwohl die Flugstrecke länger als 3.500 km ist, erhalten Sie höchstens 400 Euro als Ausgleichszahlung, weil es sich um einen Flug innerhalb des EWR handelt.

Wird den Fluggästen ein Alternativflug angeboten, darf die Airline die Ausgleichszahlungen halbieren. (Siehe Seite 7)

04

Verspätung



Verspätung des Abflugs

Verspätung von mindestens 2, 3 oder 4 Stunden

Den Passagieren steht folgendes zu:

Kostenlose Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit sowie 2 kostenlose Telefonate oder Telefaxe oder E-Mails. Wenn notwendig: Kostenlose Hotelunterbringung und Transfer, falls der Flug erst am nächsten Tag stattfindet.

Die o. g. Betreuungsleistungen sind von der Wartezeit im Verhältnis zur planmäßigen Abflugzeit und von der Flugstrecke abhängig. Ein Anspruch besteht unter folgenden Voraussetzungen:

- o Der Abflug verspätet sich um 2 oder mehr Stunden, und die Flugstrecke liegt bei bis zu einschließlich 1.500 km.
- o Es handelt sich um einen Flug im EWR, und der Abflug verspätet sich um 3 oder mehr Stunden, und die Flugstrecke beträgt mehr als 1.500 km.
- o Bei allen anderen Flügen, bei denen sich der Abflug um 3 oder mehr Stunden verspätet und die Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 km liegt.
- o Der Abflug verspätet sich um 4 oder mehr Stunden. Dann ist die Flugstrecke unerheblich.



Verspätung von mindestens 5 Stunden

Hat der Abflug mindestens 5 Stunden Verspätung, steht den Passagieren folgendes zu:

- o Vollständige Erstattung des Flugpreises für die nicht zurückgelegten Reiseabschnitte **und** falls der Reiseplan sinnlos geworden ist, für die bereits zurückgelegten Reiseabschnitte **und** ggf. Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

Verspätung der Ankunft

Ausgleichszahlungen

Passagieren, die mit einer Verspätung von 3 Stunden oder mehr am Zielflughafen¹ ankommen, steht eine Ausgleichszahlung² zu:

- o 250 Euro bei allen Flügen mit einer Flugstrecke von einschließlich 1.500 km
- o 400 Euro bei Flügen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums mit einer Flugstrecke von mehr als 1.500 km
- o 400 Euro bei allen anderen Flügen mit einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 km
- o 300 Euro bei allen Flügen (vom EWR in einen Drittstaat; bei Flügen von einem Drittstaat in den EWR, wenn die Airline ihren Sitz im EWR hat), die mit einer Verspätung von 3 - 4 Stunden ankommen
- o 600 Euro bei allen nicht o. g. Flügen (vom EWR in einen Drittstaat; bei Flügen von einem Drittstaat in den EWR, wenn die Airline ihren Sitz im EWR hat)

Die Passagiere erhalten **keine Ausgleichszahlung**, wenn die Airline nachweist, dass die Ankunftsverspätung auf **außergewöhnliche Umstände** zurückzuführen ist, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn die Airline alle **zumutbaren Maßnahmen** ergriffen hätte.

1. Es kommt auf den Zielflughafen an, der auf dem Ticket ausgewiesen ist.

2. EuGH-Rechtsprechung: C-402/07 und C-432/07, 19.11.2009

So kommen Sie zu Ihrem Recht

bei Nichtbeförderung, Annullierung & Verspätung

- o Gehen Sie zum Schalter der Airline, und lassen Sie sich das Problem schriftlich, mit Begründung, bestätigen.
- o Sollten Sie keine Bestätigung erhalten, tauschen Sie mit Mitreisenden Adressen aus, um ggf. Zeugen zu haben.
- o Machen Sie Fotos: Fotografieren Sie z.B. bei Verspätungen oder Flugausfällen die Anzeigetafel.
- o Bewahren Sie Belege (Hotel, Taxi, Mahlzeiten und Getränke, Bekleidung) auf, damit Sie das Geld zurückverlangen können.
- o Beschweren Sie sich schriftlich bei der Fluggesellschaft, mit der Sie geflogen sind. Ein für Ihren Fall maßgeschneidertes Beschwerdeschreiben können Sie auf der Internetseite www.selbsthilfe.evz.de kostenlos zusammenstellen.
- o Legen Sie Kopien der Belege bei, keine Originale.
- o Sitzt die Airline in einem anderen EU-Land, Island, Norwegen oder dem Vereinigten Königreich, können Sie sich bei Problemen an uns, das **Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland**, wenden. Die Unterstützung ist kostenlos. Voraussetzung ist, dass Sie die Airline zuvor selbst kontaktiert haben.
- o Wenn die Airline nicht innerhalb von 2 Monaten auf Ihre Beschwerde reagiert oder Sie mit der Entscheidung nicht einverstanden sind, können Sie sich alternativ an die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr (vormals

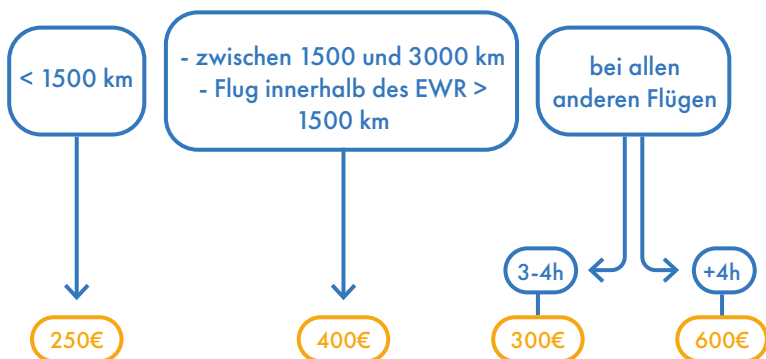
„söp“) wenden, falls die Airline der dort angeschlossen ist. Eine Liste der angeschlossenen Airlines finden Sie unter: https://soep-online.de/wp-content/uploads/2022/02/soep_Mitgliederliste.pdf.

- o Andernfalls können Sie die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz kontaktieren. Schlichtungsstellen in Deutschland sind immer dann zuständig, wenn es sich um eine deutsche Airline handelt. Bei nicht deutschen Airlines sind die Schlichtungsstellen dann zuständig, wenn der Flug in Deutschland startet oder landet.

So gehen Sie vor: Viele Airlines haben auf ihrer Internetseite ein Beschwerdeformular. Machen Sie Screenshots, um einen Nachweis zu haben, dass das Formular ausgefüllt wurde.

Ausgleichszahlungen

Ihr Flug hat eine Ankunftsverspätung von mindestens 3 Stunden?



05

Das Gepäck



Das Handgepäck

Ins Handgepäck dürfen insgesamt **1 Liter Flüssigkeiten, Gels und Sprays**. Die Gesamtmenge muss in getrennten Behältern mit jeweils max. 100 ml Füllmenge transportiert und in einem durchsichtigen, wiederverschließbaren Plastikbeutel gepackt werden. Pro Passagier ist ein Beutel erlaubt.

Flüssige Medikamente und Spezialnahrung (z. B. Babynahrung), die während des Flugs benötigt werden, dürfen ebenfalls ins Handgepäck. Sie unterliegen nicht der 100-ml-Regel und dürfen ohne Beutel befördert werden. Falls Sie flüssige Medikamente einnehmen müssen, lassen Sie sich das von Ihrem Arzt schriftlich bestätigen. E-Zigaretten, Powerbanks und Akkus müssen aus Brandschutzgründen ins Handgepäck.

Wichtig: Informieren Sie sich bei der Airline über die zulässigen Maße und Gewichte fürs Gepäck. Sonst kann es teuer werden.

Das Aufgabegepäck

Beschädigtes Aufgabegepäck

Wenn das aufgegebenes Gepäck (Koffer und Inhalt) beschädigt wurde, muss die Airline den Schaden ersetzen. Die Passagiere müssen nachweisen, was beschädigt wurde und welchen Wert die beschädigten Dinge hatten. Die Entschädigung wird anhand des Zeitwerts berechnet und liegt bei maximal 1.288 Sonderziehungsrechten*. Das entspricht zurzeit circa 1.578 Euro (Stand 03 | 2024).

* Für die Umrechnung in Euro siehe: www.tis-gdv.de/tis/bedingungen/szr/szr.htm

Verspätetes Aufgabegepäck

Wenn das Gepäck Verspätung hat, dürfen Dinge gekauft werden, die notwendig sind, um die Zeit ohne Gepäck zu überbrücken. Man spricht von sog. Noteinkäufen. Geht die Reise z. B. in ein Wintersportgebiet und die Winterjacke ist im fehlenden Koffer, darf eine Winterjacke gekauft werden. Auch hier erstattet die Airline maximal 1.288 Sonderziehungsrechte.

Kommt das Gepäck auf dem **Rückflug in die Heimat verspätet** an, zahlt die Fluggesellschaft in der Regel keine Ersatzkäufe. Argumentiert wird damit, dass die Passagiere alles Notwendige auch zu Hause haben. Es gibt aber Ausnahmefälle.

Verlorenes Aufgabegepäck

Fehlt das Gepäck länger als 21 Tage, gilt es als verloren. Die Passagiere können von der Airline Schadenersatz für die verloren gegangenen Dinge verlangen. Auch hier gilt: Die Passagiere müssen nachweisen, was verloren ging und welchen Wert die Dinge hatten, z. B. mit Fotos oder Kaufbelegen. Auch hier wird die Entschädigung anhand des Zeitwerts berechnet, und es werden maximal 1.288 Sonderziehungsrechte erstattet.

Wichtig

Wenn Sie Noteinkäufe machen, bewahren Sie die Kassenbelege auf, um anschließend die Ausgaben von der Airline zurückzuverlangen.

Was wird erstattet?

Der Maximalbetrag i. H. v. 1.288 Sonderziehungsrechten bedeutet keinesfalls, dass Passagiere diese Summe pauschal erhalten. Dabei gilt: **Bei Gepäckverlust wird nur erstattet, was weg ist.** In der Regel auch nur der Zeitwert. Die Praxis zeigt, dass die ausgezahlte Summe oft unter dem tatsächlichen Wert liegt.

Auch **Tagessätze** sind bei Fluggesellschaften nicht unüblich: Betroffene Passagiere erhalten bis zu einer maximalen Anzahl von Tagen dann pro Tag einen bestimmten Betrag.

Denken Sie daran: Neuanschaffungen sollten sich auf **das wirklich Notwendige** beschränken. Kaufen Sie keine teure Markenkleidung oder teures Parfüm. Die Fluggesellschaft kann in diesem Fall die Entschädigung verweigern oder kürzen. Unterwäsche und Hygieneartikel werden in der Regel zu 100 % erstattet, Ersatzkleidung meist nur zu 50 %. Manche Airlines bieten am Gepäckschalter auch Notfall-Sets mit Hygieneartikeln an. Fragen Sie danach.

Wenn Sie **Sondergepäck** wie einen Kinderwagen, ein Musikinstrument oder die Skiausrüstung aufgeben und dieses nicht ankommt, sollten Sie auf einen Neukauf verzichten. Durch Mieten oder einen *Second Hand Kauf* erhöhen Sie Ihre Chancen auf eine Erstattung des Mietpreises.

So kommen Sie zu Ihrem Recht

bei Problemen mit dem Aufgabegepäck

- o Füllen Sie am Gepäckschalter der Airline die Schadensmeldung, sog. PIR (= Property Irregularity Report) aus, und lassen Sie sich eine Kopie geben.
- o Beschweren Sie sich zusätzlich schriftlich bei der Fluggesellschaft, mit der Sie geflogen sind. Ein für Ihren Fall maßgeschneidertes Beschwerdeschreiben können Sie auf der Internetseite www.selbsthilfe.evz.de kostenlos zusammenstellen.

Beachten Sie die Fristen!

- o Schadenersatzansprüche für beschädigtes Gepäck müssen innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt des Gepäckstücks geltend gemacht werden.
- o Hatte Ihr Gepäck Verspätung, können Sie Schadenersatzansprüche, z. B. für Noteinkäufe, innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt des verspäteten Gepäckstücks geltend machen.
- o Für Gepäckverlust gibt es keine Fristen. Es ist ratsam, die Airline binnen 21 Tagen zu informieren.



06

Eingeschränkte Mobilität & Behinderung



Buchung & Beförderung

Airlines, Reiseveranstalter oder -vermittler dürfen die Buchung oder Beförderung nur aus Sicherheitsgründen ablehnen oder aufgrund der Größe des Flugzeugs bzw. der Flugzeugtüren. Muss die Buchung abgelehnt werden, bemühen sie sich, eine annehmbare Alternative anzubieten.

Wird die Buchung abgelehnt, können die Passagiere zwischen folgenden Optionen wählen, sofern die Sicherheitsvorschriften eingehalten werden:

- o vollständige Erstattung des Ticketpreises für nicht geflogene Reiseabschnitte und, falls der Reiseplan sinnlos geworden ist, für die bereits geflogenen Reiseabschnitte **und** ggf. Rückflug zum ersten Abflugort, so früh wie möglich.
- o anderweitige Beförderung zum Endziel, zu vergleichbaren Reisebedingungen, zum frühestmöglichen Zeitpunkt.
- o anderweitige Beförderung zum Endziel, zu vergleichbaren Reisebedingungen, zu einem späteren Zeitpunkt, den der Fluggast wünscht, sofern in der Maschine Plätze frei sind.

Kostenlose Hilfeleistungen des Flughafens

- o Unterstützung bei der Abfertigung, beim Sicherheitscheck, ggf. bei den Zoll-, Einreise- und Ausreiseformalitäten.
- o Hilfe bei der Gepäckaufgabe und -annahme
- o Unterstützung vom Treffpunkt aus zur Abfertigung und zum Flugzeug zu gelangen, beim Ein- und Aussteigen; im Transit: um die Anschlussflüge zu erreichen.

- Hilfe, um zu den Toiletten zu gelangen.
- Abfertigung von Mobilitätshilfen, sofern diese 48 Stunden vor dem Flug angemeldet wurden, ausreichend Platz in der Maschine ist und sie den Gefahrgut-Vorschriften entsprechen.
- Abfertigung anerkannter Begleithunde

Kostenlose Hilfeleistungen der Airline

- Beförderung anerkannter Begleithunde im Flugzeug (sofern nach nationalen Vorschriften erlaubt)
- Beförderung medizinischer Geräte und darüber hinaus Beförderung von maximal 2 Mobilitätshilfen pro Passagier, sofern diese 48 Stunden vor dem Flug angemeldet wurden, ausreichend Platz im Flugzeug ist und sie den Gefahrgut-Vorschriften entsprechen.
- Hilfe, um zu den Toiletten zu gelangen.
- Die Airline bemüht sich, soweit das gewünscht wird, Passagieren mit eingeschränkter Mobilität oder Behinderung einen Sitzplatz nach ihren besonderen Bedürfnissen zuzuweisen. Das setzt voraus, dass Plätze verfügbar sind und die Sicherheitsvorschriften eingehalten werden. Reist eine Begleitperson mit, bemüht sich die Airline, ihr einen Sitzplatz neben der Person mit eingeschränkter Mobilität oder Behinderung zu geben.

Die Anmeldung

Anmeldung von Hilfeleistungen, medizinischem Gerät oder Mobilitätshilfen

Wenn Sie Hilfeleistungen in Anspruch nehmen möchten, sollten Sie dies so früh wie möglich, spätestens aber 48 Stunden vor dem Flug, der Airline, dem Flughafenbetreiber, dem Reiseveranstalter oder Reisevermittler mitteilen. Tun Sie dies nicht, können Sie lediglich verlangen, dass sich der Flughafenbetreiber nach besten Kräften, im Rahmen des Möglichen, bemüht, Sie zu unterstützen.

Sagen Sie bei der Anmeldung, welche Hilfeleistungen Sie genau benötigen. Denn es ist durchaus möglich, dass Sie aufgrund der Gegebenheiten des Airports längere Strecken zurücklegen oder Gangway-Treppen bewältigen müssen. Für den Fall, dass medizinisches Gerät oder Mobilitätshilfen befördert werden sollen, sollten Sie genaue Angaben zu den Abmessungen, zum Gewicht und zur Art des Hilfsmittels machen. Beim elektronischen Rollstuhl entscheidet z. B. die Batterie darüber, ob er mitgenommen werden darf oder nicht.



So kommen Sie zu Ihrem Recht

bei eingeschränkter Mobilität

Beschweren Sie sich schriftlich bei

- o der Flughafenleitung, wenn Sie Hilfeleistungen trotz rechtzeitiger Anmeldung nicht erhalten haben.
- o der Airline, wenn es Probleme gab, z. B. beim Flug, Gepäck oder beim Check-in des elektrischen Rollstuhls.

Wenn die Airline nicht innerhalb von 2 Monaten reagiert oder Sie mit der Entscheidung nicht einverstanden sind, können Sie sich an die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr (vormals „söp“) wenden, falls die Airline der dort angeschlossen ist. Eine Liste der angeschlossenen Airlines finden Sie unter: https://soep-online.de/wp-content/uploads/2022/02/soep_Mitgliederliste.pdf. Andernfalls können Sie die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz kontaktieren.

Falls Sie von Deutschland aus geflogen sind und aufgrund Ihrer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität benachteiligt wurden, können Sie sich an die Antidiskriminierungsstelle des Bundes wenden.

Wenn Sie Verstöße gegen Verordnungen, z. B. (EG) 1107/2006, melden möchten, können Sie sich an das Luftfahrt-Bundesamt wenden.

07

Die gesetzlichen Regelungen



Preistransparenz

Die Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. September 2008 über gemeinsame Vorschriften für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft gilt im EWR.

Nichtbeförderung, Annullierung, Verspätung

Die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 gilt für alle Flüge innerhalb des EWR. Sie gilt auch für Flüge, die im EWR starten. Sie gilt ebenfalls für Flüge, die in einem Nicht-EWR-Land starten und in einem EWR-Land landen, sofern die Airline ihren Sitz in einem EWR-Land hat.

Die Verordnung gilt nicht für kostenlose Flüge, auch nicht für Flüge, die zu einem reduzierten Preis angeboten werden, der der Öffentlichkeit nicht frei zugänglich ist, z. B. Sonderpreise für Mitarbeiter von Reiseagenturen.

Eingeschränkte Mobilität

Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 verpflichtet alle Flughäfen auf dem Gebiet der Europäischen Union, Hilfeleistungen für Reisende mit eingeschränkter Mobilität zu erbringen. Die Verordnung wird auch für Flughäfen auf dem Gebiet der Schweiz, Norwegens und Islands angewendet. Hilfeleis-

tungen durch Fluggesellschaften sind auf allen Flügen, die von einem europäischen Flughafen starten, zu erbringen. Das gilt auch für Flüge, die von einem Flughafen in der Schweiz, Norwegen oder Island starten. Bei Flügen aus dem nichteuropäischen Ausland in die Europäische Union sind nur Airlines, die in der Europäischen Union oder den vorgenannten Staaten zugelassen sind, verpflichtet, entsprechende Leistungen zu erbringen.

Gepäckschäden

Das Montrealer Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr vom 28. Mai 1999 gilt für Flughäfen, die in den Vertragsstaaten liegen und für Flüge innerhalb des EWR (VO 889/2002) sowie für Airlines, die das Übereinkommen anerkennen. Eine Liste der Vertragsstaaten finden Sie auf der Webseite des Transport-Informationen-Services. www.tis-gdv.de

Vorschlag der EU-Kommission zur Revision der Passagierrechte

Das plant die EU, um Ihre Rechte weiter zu stärken:

- o Künftig sollen insbesondere die Passagiere, die über Buchungsplattformen buchen, besser geschützt werden. Buchungsplattformen sollen z.B. verpflichtet werden, die Kontaktdaten der Passagiere an die Airlines weiterzugeben, sodass Passagiere direkt von den Fluggesellschaften über Umbuchungen oder Annullierungen informiert werden.

- Die Plattformen sollen darüber informieren, ob die Rückerstattung von Tickets durch die Plattform oder die Airline zu erfolgen hat, und diese soll so schneller (innerhalb von 14 Tagen) beim Passagier ankommen.
- Teil des Gesetzespakets ist auch ein neuer Vorschlag zur Regelung von multimodalen Reisen. Die kombinierte Nutzung verschiedener Verkehrsmittel, z.B. Flug + Bahn oder Flug + Bus, soll künftig durch weitergehende Informationsrechte erleichtert werden. Bei verpassten Anschlüssen soll ein Recht auf Umbuchung eingeführt werden.
- Passagiere mit eingeschränkter Mobilität sollen beim Umstieg besondere Assistenz erhalten. Sofern eine Fluggesellschaft verlangt, dass solche Passagiere von einer Begleitperson assistiert werden, muss die Reise dieser Begleitperson kostenfrei ermöglicht werden.
- Leider bleiben Fluggäste im Falle einer Insolvenz der Fluggesellschaft weiterhin ungeschützt.
- Es gibt weiterhin keine einheitliche Regelung der zulässigen Größen- und Gewichtsangaben für Handgepäck.

Diese Regelungen sind bislang noch im Gesetzgebungsprozess und nicht beschlossen. Sollten sich die EU-Staaten auf einen Entwurf einigen, treten die Regelungen frühestens 2026 in Kraft.

08

Weitere Hilfe



Sollten Sie mit der Entscheidung der Airline nicht einverstanden sein, helfen folgende Stellen weiter:

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

hilft Passagieren bei Problemen mit Airlines, die ihren Sitz im EU-Ausland, Norwegen oder Island haben.

 +49 (0) 7851 991 48 0

 www.evz.de

Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. (vormals „söp“)

vermittelt zwischen Passagier und Airline, wenn die Airline der der Schlichtungsstelle angeschlossen ist. Eine Liste finden Sie im Internet unter

 030.644 99 33 - 0

 www.schlichtung-reise-und-verkehr.de

Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz

Ist die Airline nicht bei der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr, hilft die Schlichtungsstelle Luftverkehr.

 0228.994 10 - 61 20

 www.bundesjustizamt.de

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)

verfolgt Verstöße gegen Verordnungen, wie sie z. B. in dieser Broschüre genannt werden, hilft aber nicht bei der Durchsetzung individueller Ansprüche.

 0531.23 55 -1 15

 www.lba.de

Antidiskriminierungsstelle des Bundes (ADS)

hilft Passagieren, die aufgrund ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität benachteiligt wurden und von Deutschland aus geflogen sind.

 030.185 55 -18 55

 www.antidiskriminierungsstelle.de

Impressum: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. / Bahnhofplatz 3 / 77694 Kehl | Tel.: +49 (0) 78 51 / 991 480 | E-Mail: info@cec-zev.eu | Datum: Mai 2024 | © Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz | Vereinsregister des Amtsgerichts Freiburg unter VR 370391, Vorstände: Christian Tiriou, Jakob Thevis

—

Finanziert durch die Europäische Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die des Autors / der Autoren und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder des Europäischen Innovationsrates und der Exekutivagentur für kleine und mittlere Unternehmen (EISMEA) wider. Weder die Europäische Union noch die Bewilligungsbehörde können dafür zur Verantwortung gezogen werden.

Europäisches
Verbraucherzentrum
Deutschland



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

www.evz.de